

# Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia

*Nursing care quality in an emergency service*

*Qualidade da assistência de enfermagem em um serviço de emergência*

Juana Condori-Barreto<sup>1</sup>

Maritza Diana Uchazara-Llanque<sup>1</sup>

Nickol Laura Guevara-Luque<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-002-4326-495X>

<https://orcid.org/0000-0003-0933-3488>

<https://orcid.org/0000-0001-8307-4344>

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue. **Material y métodos:** Estudio de tipo descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo. Muestra conformada por 60 pacientes adultos que acudieron al Servicio de Emergencia. Se utilizó como instrumento el cuestionario de escala de Likert elaborado por la Lic. Romero L. y modificado por las autoras. **Resultados:** Dimensión de la percepción-componente interpersonal favorable (70 %), medianamente favorable (11,7 %), medianamente desfavorable (11,7 %) y desfavorable (6,7 %). Dimensión de la percepción-componente confort favorable (13,3 %), medianamente favorable (51,7 %), medianamente desfavorable (26,7 %) y desfavorable (8,3 %). **Conclusión:** Más de la mitad de los pacientes (58,3 %) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue.

Palabras clave: cuidar, satisfacción del paciente, atención de enfermería

## Abstract

**Objective:** To determine the patient's perception of the quality of care provided by the nurse in the Emergency Service of the Hipólito Unanue Hospital. **Material and methods:** Quantitative study with descriptive cross-sectional design. The sample was made up of 60 adult patients who attended the Emergency Service. The Likert scale questionnaire was elaborated by Lic. Romero L. and modified by the authors were used as an instrument. **Results:** Perception dimension-interpersonal component favorable (70 %), moderately favorable (11.7 %), moderately unfavorable (11.7 %) and unfavorable (6.7 %). Dimension of the perception-favorable comfort component (13.3 %), moderately favorable (51.7 %), moderately unfavorable (26.7 %), and unfavorable (8.3 %). **Conclusion:** More than half of the patients (58.3 %) have a favorable perception of the quality of care provided by the nurse in the Emergency Service of the Hipólito Unanue Hospital.

Keywords: caring, patient satisfaction, nursing care

<sup>1</sup>Hospital Hipólito Unanue. Tacna, Perú

<sup>2</sup>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú

## Resumo

**Objetivo:** Determinar a percepção do paciente sobre a qualidade da assistência prestada pelo enfermeiro no Serviço de Emergência do Hospital Hipólito Unanue. **Material e métodos:** Estudo quantitativo com delineamento transversal descritivo. Amostra composta por 60 pacientes adultos que compareceram ao Serviço de Emergência. O questionário da escala Likert foi elaborado por Lic. Romero L. e modificado pelos autores foi utilizado como instrumento. **Resultados:** Dimensão percepção-componente interpessoal favorável (70 %), moderadamente favorável (11,7 %), moderadamente desfavorável (11,7 %) e desfavorável (6,7 %). Dimensão do componente de conforto percepção-favorável (13,3 %), moderadamente favorável (51,7 %), moderadamente desfavorável (26,7 %) e desfavorável (8,3 %). **Conclusão:** Mais da metade dos pacientes (58,3 %) têm percepção favorável sobre a qualidade da assistência prestada pelo enfermeiro no Serviço de Emergência do Hospital Hipólito Unanue.

*Palavras-chave:* cuidado, satisfação do paciente, cuidados de enfermagem

## Introducción

La organización Mundial de la Salud indica que la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud alcanzan resultados deseados, ajustándose a los conocimientos de los profesionales basándose en datos comprobables, además, refiere que puede medirse y mejorarse considerando las necesidades y preferencias de los usuarios.<sup>1</sup>

Según Chacón,<sup>2</sup> la percepción implica las sensaciones que el paciente capta a través de sus sentidos de forma personal y subjetiva en relación con el cuidado que recibe del profesional de enfermería, estas expresiones deben ser comprendidas según el carácter y rasgos individuales del profesional. Al revisar la literatura sobre la medición de la calidad del cuidado de enfermería se halla que en Perú se está evaluando constantemente con herramientas adecuadas a la realidad, además de ser normada por la resolución N.º 527-2011 del Ministerio de Salud, en el documento se menciona la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario interno en los establecimientos de salud, sin embargo, aún es necesario mejorar el tipo de atención. A nivel mundial, la mayoría de estudios concuerdan que se sienten conformes con la atención, no obstante, perciben la deficiencia en el tiempo para ser atendidos, la estancia de hospitalización y carencias en el buen trato del personal, prevaleciendo la falta de empatía.<sup>3</sup>

El paciente que acude al servicio de emergencia es un ser vulnerable, siendo este un servicio en el cual se intervienen las condiciones que amenazan la vida de los pacientes, requiriendo una atención rápida, oportuna y eficiente. Sin embargo, existe una demanda aumentada en estos servicios a nivel mundial, conllevando a la congestión que perjudica al paciente y al personal del área, existiendo una insatisfacción del usuario, lo cual le hace crear una percepción individual respecto a los cuidados brindados. Este resulta ser un indicador importante que refleja la atención y cuidado que se le brinda al cliente y establecer en qué medida se cumplen los objetivos propuestos para garantizar la calidad en salud.<sup>4</sup>

El significado del cuidado de enfermería se ha ido construyendo a través del tiempo a partir del alcance que tiene la profesión para la persona, aplicando conocimientos y aportando en la práctica de la profesión, este cuidado debe ser oportuno, continuo y permanente con la finalidad de solucionar los problemas que aquejan las dimensiones personales de los individuos, lo que determina la demanda de servicios de salud.<sup>5</sup>

El cuidado es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del paciente en los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que se dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de satisfacción para el usuario y alcanzar un nivel

de calidad óptimo, lo que a su vez es desarrollar grados de efectividad y de eficiencia en la práctica asistencial.

La enfermería juega un papel muy indispensable e importante dentro del equipo de salud, por ser el recurso humano de mayor número y por ende el más visible sobre el cual recaen las miradas, dejando como consecuencia una insatisfacción y desconcierto en el paciente que es quien percibe la calidad del cuidado y que posteriormente se verá reflejado en la insatisfacción y el rechazo para ser atendido.<sup>6</sup>

Asegurar la calidad requiere que los profesionales reflexionen permanentemente sobre los valores objetivos, conocimientos, actitudes, talentos y normas que guían la bondad interna.

No cabe duda de que este tipo de reflexión estimulará la acción y orientará la práctica profesional para buscar la mejora continua, como diseñar e implementar estrategias que prioricen la calidad de la atención y comprendan sus dimensiones: ética, tecnología, relaciones interpersonales y percepción.

Todo lo anterior evidencia la importancia de medir y evaluar continuamente la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente. Teniendo como núcleo central, el cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana.

Por tal motivo, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Tacna, 2018, cuyos resultados obtenidos son para proporcionar información real y científica, que permitan concientizar y mejorar la calidad del cuidado que brinda la enfermera hacia el paciente.

## Material y métodos

El enfoque es cuantitativo, el tipo de investigación descriptiva con corte transversal. La población estuvo constituida por todos los pacientes a quienes se brindó cuidados de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018.

La muestra estuvo constituida por una cantidad de 60 pacientes adultos que acudieron al servicio de emergencia durante el periodo noviembre a diciembre, que se encuentren internados más de 12 horas en observación y que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, con un muestreo no probabilístico por conveniencia por las características de accesibilidad y disponibilidad de los pacientes y no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario tipo Likert modificado por las autoras, que consta de 2 dimensiones que son: componente interpersonal con los indicadores comunicación, cordialidad, respeto y empatía y el componente confort: con los indicadores ventilación, iluminación, privacidad, alimentación, limpieza, orden y descanso, haciendo el instrumento un total de 28 ítems.

La validez de los instrumentos empleados en el estudio fue realizada por seis expertos multidisciplinarios especializados en el tema, obteniéndose una validez y concordancia alta en el instrumento utilizado (0,87).

Asimismo, para la confiabilidad se aplicó al alfa de Cronbach, donde se obtuvo 0,770 y 0,887 respectivamente, lo que significa una confiabilidad alta para el instrumento.

Posteriormente, se procesaron los datos con el programa de Excel, los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. La variable de estudio, percepción del paciente, acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera, fue caracterizada como favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable. Se consideraron los siguientes aspectos éticos como el anonimato, privacidad, honestidad y consentimiento.

## Resultados

En la tabla 1, sobre la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o), el 58,3 % expresan una percepción favorable, el 20 % expresan una percepción medianamente desfavorable, el 15 % expresan una percepción medianamente favorable y solo un 6,7 % expresan una percepción desfavorable.

**Tabla 1**

*Percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018*

Percepción de la calidad del cuidado	N	%
Favorable	35	58,3
Medianamente favorable	9	15
Medianamente desfavorable	12	20
Desfavorable	4	6,7
Total	60	100

En la tabla 2, sobre la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el componente interpersonal, el 70 % de pacientes expresan favorable percepción, el 11,7 % de pacientes expresan medianamente favorable y desfavorable la percepción en el componente interpersonal y solo un 6,7 % de pacientes expresan una desfavorable percepción.

**Tabla 2**

*Dimensión de la percepción del componente interpersonal del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia*

Dimensión de la percepción del componente interpersonal	N	%
Favorable	42	70
Medianamente favorable	7	11,7
Medianamente desfavorable	7	11,7
Desfavorable	4	6,7
Total	60	100

En la tabla 3, sobre la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el componente entorno-confort, el 51,7 % de pacientes expresan una percepción medianamente favorable, el 26,7 % de pacientes expresan medianamente desfavorable la percepción en el componente entorno-confort, el 13,3 % de pacientes expresan una percepción favorable y solo un 8,3 % de pacientes expresan una desfavorable percepción en el componente entorno-confort.

**Tabla 3**

*Dimensión de la percepción del componente entorno-confort del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia*

Dimensión de la percepción del componente entorno-confort	N	%
Favorable	8	13,3
Medianamente favorable	31	51,7
Medianamente desfavorable	16	26,7
Desfavorable	5	8,3
Total	60	100

### Discusión

Al término de la obtención de los resultados en el presente trabajo se determina lo siguiente:

En la tabla 1, sobre la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera, el 58,3 % expresan una percepción favorable, el 20 % expresan una percepción medianamente desfavorable, el 15 % expresan una percepción medianamente favorable y solo un 6,7 % expresan una percepción desfavorable.

Difiere con la investigación de Rojas, en Lima, en su estudio titulado: Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional, donde concluye que la calidad de la atención de enfermería es percibida por el 52,73 % de pacientes como medianamente favorable, 34,55 % como favorable, 10,91 % como medianamente desfavorable y 1,82 % como desfavorable.<sup>7</sup>

Por otro lado, se asemeja a la investigación de Ruiz et al, en su estudio titulado: Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, concluyeron que la mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos con un 67,8 % y de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.<sup>8</sup>

El paciente que ingresa a Emergencia y se encuentra en observación, es un paciente vulnerable por el mismo desequilibrio de salud que presenta, teniendo una percepción anticipada. Es de entender que tal percepción sea desfavorable en una minoría, puesto que intervienen diversos factores externos que desconoce el mismo paciente, propios del entorno y la alta demanda de pacientes, generando malestar y pensamientos negativos, conllevándolo al rechazo y generando un concepto global e igual para con cada enfermera.

En la tabla 2, sobre la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el componente interpersonal, el 70 % de pacientes expresan favorable percepción, el 11,7 % de pacientes expresan medianamente favorable y desfavorable la percepción en el componente interpersonal y solo un 6,7 % de pacientes expresan una desfavorable percepción.

Difiere de la investigación de Espinoza, en su estudio titulado: Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, donde concluye en el componente interpersonal que el 56,7 % (34) de los pacientes perciben la atención de calidad de manera regular, es decir, no hay una buena interacción entre la enfermera y el usuario, disminuyendo así los niveles de empatía y confianza para afianzar dicha relación.<sup>9</sup>

Por otro lado, se asemeja a la investigación de Hoyos, en Lima, en su estudio titulado: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco, donde concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión empatía presenta una relación directa y positiva con la satisfacción del paciente.<sup>10</sup>

El Servicio de Emergencia atiende a todo paciente que está en riesgo su vida y que acude de diferentes zonas y grupos etarios, con diferente nivel cultural y por estar en desequilibrio su salud son muy vulnerables. La minoría de personas que presentan una percepción desfavorable en el componente interpersonal sobre la calidad de los cuidados que brinda la enfermera(o), es donde se debe abordar con mayor énfasis nuestros cuidados, porque es un componente que puede ser manejado en cierta forma por el profesional de enfermería, por ello, la preocupación en utilizar un lenguaje fácil de entender cuando se brinda los cuidados y/o información, dar consuelo si lo requiere, trato cordial y amable.

En la tabla 3, sobre la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el componente entorno-comfort, el 51,7 % de pacientes expresan una percepción medianamente favorable, el 26,7 % de pacientes expresan medianamente desfavorable la percepción en el componente entorno-comfort, el 13,3 % de pacientes expresan una percepción favorable y solo un 8,3 % de pacientes expresan una desfavorable percepción en el componente entorno-comfort.

El presente estudio se asemeja a la investigación de Marocco, en Puno, en su estudio Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en la dimensión entorno (comodidad-comfort, ambiente y privacidad), la calidad de atención fue percibida como regular por el paciente adulto (62 %) y adulto mayor (54 %).<sup>11</sup>

Asimismo, se asemeja a la investigación de Anahua y Mamani, donde se evidencia que la dimensión confort el 66,1 % de las personas hospitalizadas en los servicios de Medicina, Cirugía, Ginecología y Obstetricia tienen un nivel de satisfacción medio, mientras que el 9,4 % un nivel de satisfacción bajo.<sup>12</sup>

Según Donabedian, el grado de la calidad es la medida en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios, del cual, se cumple medianamente favorable, siendo el componente entorno, de mayor preocupación de gestión.<sup>13</sup>

El Servicio de Emergencia es un área aglomerada, congestionada, donde acude gran cantidad de pacientes y por ende los recursos materiales pueden ser escasos y la cantidad de personal puede no abastecerse para la gran cantidad de concurrencia de pacientes.

Un porcentaje mínimo de pacientes muestra percepción desfavorable sobre los cuidados que brinda la enfermera(o), en el componente entorno-comfort, que básicamente son factores externos de poco manejo para el profesional de enfermería, por la falta de privacidad y escasez de recursos no cubren el número de pacientes.

Respecto a las limitaciones del estudio, desde el punto de vista de las variables, en un estudio cualitativo se podría obtener mayor información donde se detalle la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado de enfermería.

Se concluye que más de la mitad de los pacientes (58,3 %) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o), al componente interpersonal (70 %) y medianamente favorable (51,7 %) en componente de confort, en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue.

Se recomienda gestionar y/o mejorar las instalaciones y/o entorno donde se encuentra el paciente, ya que es un componente de calidad.

## Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]; 2020 [cited 2022 March 18]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
2. Chacón M. Percepción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el consultorio de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud I.4-MINSA, Chiclayo, 2017. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en Enfermería] Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
3. Iparraguirre B. Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú. Lima; 2021.
4. Polanco L. Propuesta de mejoras para una hospitalización oportuna en la unidad de emergencias adulto del Hospital Carlos Van Buren; 2017.
5. Hidalgo B, Altamira R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Enfermería. Actual de Costa Rica [online]. 2021, n.40, 40788. ISSN 1409-4568. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.voi39.40788>.
6. Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. España; 2017.
7. Rojas R. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional, 2019. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020.
8. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 19 de marzo de 2022]; (14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>.
9. Espinoza B. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2020.
10. Hoyos M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. [Tesis de pregrado para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2020.
11. Marocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2017. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018.
12. Anahua P. y Mamani W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Tesis para obtener el título profesional de enfermera(o)] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
13. Donabedian A. Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" Salud Pública de México [Internet]. 1990;32(2):248-249. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>

## Correspondencia

**sofi23@hotmail.com**

**Fecha de recepción: 12/10/2021**

**Fecha de aceptación: 17/3/2022**